

2024 年 3 月 18 日

株 式 会 社 岩 手 銀 行

非対面接客サービスのリニューアルについて

株式会社岩手銀行（頭取 岩山 徹）は、お客さまの利便性向上を目的として、本日より非対面接客サービスをリニューアルしましたのでお知らせいたします。

本リニューアルにより、パソコンやスマートフォンで当行商品・サービスに関するご質問をいつでも簡単に、より便利にお問合せいただくことが可能となります。

当行は、今後ともお客さまのご意見を伺いながらサービスの充実に努めて参ります。

記

1. リニューアル内容

（1）よくあるご質問（FAQ）

お客さまから多くいただくご質問を 1 つのサイトに集約いたしました。キーワード検索によりお問合せ内容と回答をスピーディーにご確認いただけるほか、カテゴリー一覧からご希望のカテゴリーに関する Q&A をご確認いただけます。

当行ホームページのほか、「いわぎんアプリ」からアクセスが可能です。

（2）AI チャットボット

チャットボットとは、人に代わってお客さまのお問合せに自動で応答するプログラムのことです。

株式会社PKSHA ^{パークシャ ワークプレイス} Workplace（代表取締役 佐藤 哲也）が提供する自動対話エンジン「PKSHA Chatbot」を採用いたしました。お客さまからご質問いただく内容に対し、人工知能（AI）が自動で回答いたします。



IWATE BANK NEWS LETTER

当行ホームページのほか、「いわぎんアプリ」、当行のLINE 公式アカウントにてお客さまからのお問合せにご回答いたします。

2. お問合せいただける主な対象業務

- ・お届出事項の変更
- ・「いわぎんアプリ」
- ・インターネットバンキング
- ・法人のお客さま向けサービス ほか

※ 今後、お客さまのご利用状況に応じて対象業務の範囲を拡大予定です。

3. 使用イメージ

【別紙】のとおり。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

デジタル推進部 田村、山田

電話：019-623-1111（代表）



〒020-8688
岩手県盛岡市中央通1-2-3
TEL.019-623-1111(代表)

岩手銀行グループは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。

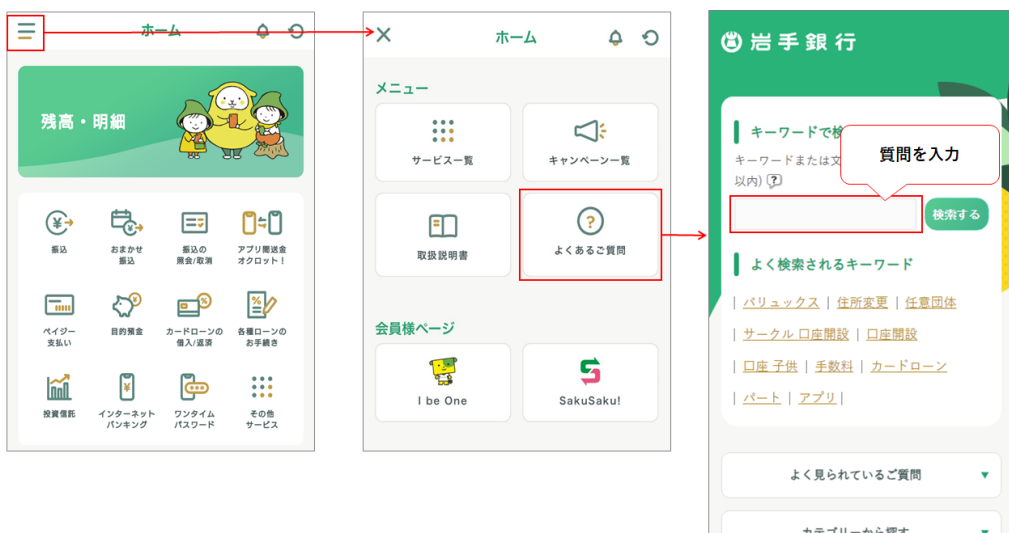
【別紙】

1. FAQ

当行ホームページ



いわぎんアプリ



IWATE BANK NEWS LETTER

2. チャットボット

当行ホームページ



いわぎんアプリ

